

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN PROGRAM JEBOL DASAR PINANDU PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN HULU SUNGAI TENGAH

Herry Setiawan<sup>1</sup>, Asmu'i<sup>2</sup>

Program Studi Magister Administarasi Publik

Universitas Lambung Mangkurat

e-mail: [nakerhst78@gmail.com](mailto:nakerhst78@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Jebol Dasar Pinandu) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap aparat Disdukcapil, aparatur desa, dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Analisis efektivitas program didasarkan pada indikator *ketepatan sasaran*, *sosialisasi program*, *pencapaian tujuan*, dan *pemantauan program*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Jebol Dasar Pinandu relatif efektif dalam meningkatkan akses masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi kependudukan, terutama bagi kelompok masyarakat yang mengalami keterbatasan akses pelayanan secara geografis maupun administratif. Program ini mampu mempercepat kepemilikan dokumen kependudukan serta mengurangi beban biaya dan waktu yang harus dikeluarkan masyarakat. Namun demikian, efektivitas program belum optimal karena masih terdapat kendala berupa keterbatasan sosialisasi program, rendahnya kesiapan administrasi sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, serta belum optimalnya pemantauan sebelum dan setelah pelayanan dilaksanakan.

Penelitian ini merekomendasikan penguatan strategi sosialisasi program, peningkatan kapasitas aparatur desa dan petugas pelayanan, penguatan dukungan infrastruktur teknis, serta perbaikan mekanisme pemantauan berkelanjutan guna meningkatkan efektivitas dan keberlanjutan Program Jebol Dasar Pinandu.

**Kata kunci:** efektivitas pelayanan publik, administrasi kependudukan, program jemput bola, pelayanan desa.

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effectiveness of population administration service delivery through the Village Outreach Program for Population Administration Awareness (Jebol Dasar Pinandu) implemented by the Office of Population and Civil Registration of Hulu Sungai Tengah Regency, as well as to identify the factors that hinder its implementation. This research employs a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation involving civil registration officers, village officials, and community members as service users. The analysis of program effectiveness is based on four indicators: targeting accuracy, program socialization, goal attainment, and program monitoring*

*The findings indicate that the Jebol Dasar Pinandu Program is relatively effective in improving rural communities' access to population administration services, particularly for groups experiencing geographical and administrative access constraints. The program contributes to accelerating the ownership of population documents and reducing the time and financial costs borne by the community. Nevertheless, the effectiveness of the program has not been fully optimized due to several constraints, including limited program socialization, low administrative preparedness among some community members, limited information technology infrastructure, and suboptimal pre- and post- service monitoring mechanisms.*

*This study recommends strengthening the program's socialization strategies, enhancing the capacity of*

*village officials and service providers, improving technical infrastructure support, and refining continuous monitoring mechanisms in order to increase the effectiveness and sustainability of the Jebol Dasar Pinandu Program.*

**Keywords:** *public service effectiveness, population administration, outreach program, village services.*

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, baik berupa barang, jasa, maupun pelayanan administratif, sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 Tahun 2003. Pelaksanaan pelayanan publik tersebut menjadi instrumen penting dalam mewujudkan tujuan negara sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Oleh karena itu, pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, efektif, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Pelayanan publik yang baik menurut Sedarmayanti (2010) tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan prima, memuaskan pengguna layanan, serta mendukung terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Sejalan dengan itu, pelayanan publik dipahami sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dalam memenuhi kepentingan publik melalui interaksi langsung antara pemberi layanan dengan masyarakat (Lethinen dalam Mulyawan, 2016). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan tersebut sangat dipengaruhi oleh pola penyelenggaraan pelayanan, dukungan sumber daya manusia, serta komitmen penyelenggara pelayanan dalam mencapai efektivitas pelayanan (Mahsyar, 2011).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis adalah pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan ini mencakup penerbitan dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el), Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan, serta pengelolaan data kependudukan. Administrasi kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan informasi kependudukan yang dimanfaatkan untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Tujuan utama penyelenggaraan administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib administrasi kependudukan serta adanya kepastian hukum dan kejelasan identitas bagi setiap penduduk.

KTP-el sebagai identitas resmi penduduk Indonesia diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011, yang menyatakan bahwa KTP berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) berlaku secara nasional dan diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten/kota. Negara, sebagai penyelenggara pemerintahan yang berdasarkan Pancasila dan UUD 1945, berkewajiban memberikan perlindungan serta pengakuan status hukum atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami penduduk. Oleh karena itu, penyelenggaraan administrasi kependudukan didukung oleh berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013, Peraturan Presiden Nomor 96 Tahun 2018, serta beberapa Peraturan Menteri Dalam Negeri yang mengatur teknis pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Meskipun regulasi dan sistem pelayanan administrasi kependudukan telah disusun secara komprehensif, dalam praktiknya masih ditemui berbagai permasalahan, terutama rendahnya

kesadaran masyarakat akan pentingnya memiliki dokumen kependudukan. Kondisi ini berdampak pada rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya pada masyarakat yang tinggal di wilayah pedesaan, daerah terpencil, penduduk lanjut usia, penduduk sakit, penduduk rentan, serta penyandang disabilitas. Oleh karena itu, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan jangkauan pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam konteks Kabupaten Hulu Sungai Tengah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupaya meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan visi mewujudkan tertib administrasi kependudukan dan membahagiakan masyarakat, serta misi meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan. Upaya tersebut diwujudkan melalui pengembangan berbagai inovasi pelayanan, baik dalam bentuk paket pelayanan terintegrasi maupun layanan jemput bola. Inovasi ini diharapkan dapat mempercepat proses pelayanan, meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan, serta mengurangi hambatan geografis dan administratif.

Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu). Program ini dirancang untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat dengan cara mendatangi langsung desa bahkan rumah warga. Program Dasar Pinandu menyasar masyarakat yang selama ini mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan konvensional akibat keterbatasan jarak, kondisi kesehatan, usia lanjut, maupun kerentanan sosial lainnya. Melalui program ini, Tim Jemput Bola yang terdiri dari tenaga teknis pelayanan administrasi kependudukan melakukan pelayanan langsung, mulai dari perekaman biometrik KTP-el hingga pencetakan dokumen kependudukan.

Selain Dasar Pinandu, Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Tengah juga mengembangkan berbagai inovasi lainnya, baik inovasi terintegrasi maupun inovasi jemput bola, sebagai bagian dari penerapan *electronic government*. Inovasi-inovasi tersebut diluncurkan untuk meningkatkan efisiensi, kecepatan pelayanan, transparansi, serta kepastian hukum dalam pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum inovasi diterapkan, cakupan kepemilikan dokumen kependudukan cenderung stagnan. Namun, setelah inovasi diluncurkan, terjadi peningkatan signifikan dalam cakupan kepemilikan dokumen kependudukan.

Meskipun demikian, pelaksanaan Program Jemput Bola Dasar Pinandu masih menghadapi berbagai tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur jaringan, tingginya volume permohonan, serta kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan layanan berbasis digital. Oleh karena itu, diperlukan kajian mendalam untuk menilai efektivitas pelaksanaan program tersebut. Penelitian ini menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana Program Jemput Bola Dasar Pinandu mampu mencapai tujuannya dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan serta memberikan pelayanan publik yang efektif dan berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Sasaran penelitian meliputi Tim Jemput Bola Disdukcapil, aparat desa, serta masyarakat penerima layanan program tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi langsung di lapangan, dan dokumentasi terhadap arsip serta laporan kegiatan yang relevan. Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan secara berkelanjutan hingga diperoleh temuan yang valid dan komprehensif.

## **PEMBAHASAN**

Pelaksanaan Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu) dianalisis menggunakan indikator efektivitas program menurut Budiani (2009), yang meliputi ketepatan sasaran program, sosialisasi program, kejelasan tujuan program, dan pemantauan program. Pembahasan disajikan secara rinci per indikator sebagaimana pendekatan dalam tesis, agar memberikan gambaran komprehensif mengenai implementasi program di lapangan.

### **1. Ketepatan Sasaran Program**

Ketepatan sasaran merupakan indikator utama dalam menilai efektivitas suatu program publik, karena keberhasilan program sangat ditentukan oleh kesesuaian antara kelompok sasaran dengan permasalahan yang hendak diatasi. Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu) dirancang sebagai respons atas keterbatasan akses masyarakat desa terhadap pelayanan administrasi kependudukan, yang disebabkan oleh berbagai faktor struktural dan sosial, seperti kondisi geografis yang jauh dari pusat pelayanan, keterbatasan mobilitas akibat usia lanjut dan kondisi kesehatan, disabilitas, serta keterbatasan ekonomi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sasaran program telah sesuai dengan tujuan yang ditetapkan, yaitu menjangkau kelompok masyarakat yang selama ini berada pada posisi kurang terlayani (*underserved population*).

Masyarakat penerima layanan Dasar Pinandu merupakan kelompok yang selama ini mengalami hambatan signifikan dalam mengurus dokumen kependudukan secara mandiri ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Hambatan tersebut tidak hanya bersifat fisik dan geografis, tetapi juga administratif dan psikologis, seperti ketidaktahuan terhadap prosedur pelayanan, kekhawatiran akan biaya dan waktu yang harus dikeluarkan, serta persepsi bahwa pengurusan dokumen kependudukan merupakan proses yang rumit. Pelaksanaan pelayanan langsung ke desa, bahkan hingga ke rumah warga, membuktikan bahwa program ini mampu mereduksi berbagai hambatan tersebut dan menjangkau kelompok sasaran secara lebih inklusif.

Pendekatan jemput bola yang diterapkan dalam Program Dasar Pinandu juga mencerminkan upaya pemerintah daerah dalam mewujudkan prinsip keadilan dan pemerataan dalam pelayanan publik. Dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, program ini tidak hanya berorientasi pada pencapaian target administratif, tetapi juga memperhatikan kondisi sosial dan kebutuhan riil masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa ketepatan sasaran program tidak hanya diukur dari jumlah penerima layanan, tetapi juga dari relevansi layanan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sasaran.

Keterlibatan aparat desa dan Ketua RT dalam proses pendataan, verifikasi, dan klarifikasi administrasi semakin memperkuat ketepatan sasaran program secara substantif. Aparat desa memiliki pengetahuan yang mendalam mengenai kondisi sosial, ekonomi, dan administratif warganya, sehingga mampu membantu petugas Disdukcapil dalam mengidentifikasi masyarakat yang benar-benar membutuhkan pelayanan. Sinergi antara petugas Disdukcapil dan aparat desa ini juga meminimalkan risiko kesalahan sasaran serta meningkatkan akurasi data kependudukan yang dihasilkan. Dengan demikian, pelaksanaan program tidak bersifat top-down semata, melainkan melibatkan aktor lokal sebagai mitra strategis dalam implementasi kebijakan.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian kecil masyarakat yang belum memanfaatkan layanan jemput bola secara optimal. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh rendahnya kesadaran akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, khususnya pada kelompok masyarakat yang belum merasakan manfaat langsung dari dokumen tersebut dalam kehidupan sehari-hari. Selain itu, masih terdapat persepsi bahwa pengurusan dokumen

kependudukan bukan merupakan kebutuhan yang mendesak, sehingga partisipasi masyarakat belum sepenuhnya merata.

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun sasaran program telah tepat secara struktural dan kebijakan, efektivitas ketepatan sasaran masih dipengaruhi oleh faktor kesadaran dan pemahaman masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan penguatan pendekatan edukatif dan persuasif yang berkelanjutan, tidak hanya pada saat pelaksanaan pelayanan, tetapi juga melalui peran aktif aparat desa dan tokoh masyarakat. Dengan penguatan kesadaran tersebut, diharapkan seluruh kelompok sasaran dapat terjangkau secara maksimal dan tujuan Program Jemput Bola Dasar Pinandu dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan dapat tercapai secara lebih optimal.

## **2. Sosialisasi Program**

Sosialisasi program merupakan faktor kunci dalam menentukan tingkat partisipasi, pemahaman, dan penerimaan masyarakat terhadap suatu kebijakan publik. Dalam konteks Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu), sosialisasi berfungsi sebagai sarana untuk menjembatani kesenjangan informasi antara penyelenggara layanan dan masyarakat, khususnya masyarakat desa yang memiliki latar belakang sosial, pendidikan, dan akses informasi yang beragam. Tanpa sosialisasi yang memadai, program yang dirancang dengan baik berpotensi tidak dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sasaran.

Pelaksanaan sosialisasi Program Dasar Pinandu dilakukan melalui berbagai saluran, antara lain melalui koordinasi dengan aparat desa, penyampaian informasi melalui pengumuman di lingkungan desa, serta penjelasan langsung oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada saat pelaksanaan pelayanan. Pendekatan ini menunjukkan adanya upaya untuk menyesuaikan strategi sosialisasi dengan karakteristik masyarakat desa, yang umumnya lebih mudah menerima informasi melalui jalur informal dan komunikasi langsung. Keterlibatan aparat desa dalam proses sosialisasi juga memperkuat legitimasi program di mata masyarakat, karena aparat desa dipandang sebagai pihak yang dekat dan dipercaya oleh warga.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan telah mampu memberikan pemahaman dasar kepada masyarakat mengenai jenis layanan administrasi kependudukan yang tersedia dalam Program Dasar Pinandu, serta persyaratan administrasi yang harus dipenuhi. Informasi mengenai prosedur pelayanan dan kelengkapan dokumen membantu masyarakat mempersiapkan diri sebelum pelayanan dilaksanakan, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib. Petugas Disdukcapil juga menekankan pentingnya ketelitian data dalam proses input, mengingat kesalahan data kependudukan dapat berdampak pada validitas dokumen serta menimbulkan permasalahan administratif di kemudian hari.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi program belum sepenuhnya optimal. Masyarakat belum dibekali pemahaman yang komprehensif mengenai potensi kendala teknis yang mungkin terjadi selama proses pelayanan, khususnya keterbatasan jaringan internet yang dapat memengaruhi kecepatan input data dan penerbitan dokumen kependudukan. Ketidaksiapan masyarakat dalam menghadapi kendala tersebut berpotensi menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan, terutama ketika proses pelayanan tidak dapat diselesaikan secara langsung di lokasi pelaksanaan.

Selain itu, sosialisasi terkait keabsahan hukum dokumen kependudukan berbasis digital yang menggunakan tanda tangan elektronik (TTE) juga belum merata. Sebagian masyarakat masih

menunjukkan keraguan terhadap validitas dokumen elektronik dan cenderung lebih mempercayai dokumen fisik yang dicetak langsung oleh petugas. Keraguan ini menunjukkan bahwa sosialisasi yang dilakukan masih berfokus pada penyampaian informasi prosedural, namun belum sepenuhnya membangun pemahaman normatif dan kepercayaan publik terhadap inovasi pelayanan digital yang diterapkan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sosialisasi Program Dasar Pinandu masih cenderung bersifat informatif dan belum sepenuhnya edukatif serta persuasif. Sosialisasi yang efektif seharusnya tidak hanya menyampaikan informasi mengenai apa dan bagaimana pelayanan diberikan, tetapi juga menjelaskan mengapa inovasi pelayanan tersebut penting, bagaimana dasar hukumnya, serta apa manfaat jangka panjang yang dapat diperoleh masyarakat. Tanpa pendekatan sosialisasi yang lebih substantif, inovasi pelayanan berpotensi dipersepsikan sebagai perubahan administratif semata, bukan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Oleh karena itu, penguatan sosialisasi program menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efektivitas Program Jemput Bola Dasar Pinandu. Sosialisasi perlu dilakukan secara berkelanjutan dengan materi yang lebih komprehensif, mencakup aspek teknis, aspek hukum, serta manfaat sosial dari kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, pemanfaatan media komunikasi yang lebih variatif serta penguatan peran aparat desa dan tokoh masyarakat sebagai agen sosialisasi diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kepercayaan masyarakat terhadap program, sehingga partisipasi masyarakat dapat meningkat secara lebih merata.

### **3. Kejelasan Tujuan Program**

Kejelasan tujuan program merupakan landasan fundamental dalam pelaksanaan kebijakan publik, karena tujuan yang dirumuskan secara jelas akan menentukan arah implementasi, konsistensi tindakan pelaksana, serta ukuran keberhasilan program. Dalam konteks Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu), tujuan program dirumuskan untuk menjawab permasalahan rendahnya cakupan kepemilikan dokumen kependudukan, belum tertibnya administrasi kependudukan, serta masih terbatasnya kualitas dan akses pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat desa dan kelompok rentan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tujuan Program Dasar Pinandu telah dipahami dengan baik oleh pelaksana program, terutama petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai aktor utama dalam implementasi kebijakan. Pemahaman tersebut tercermin dari konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan, khususnya pada tahap input dan verifikasi data kependudukan. Proses verifikasi yang dilakukan secara berlapis menunjukkan bahwa pelaksana program tidak semata-mata mengejar percepatan pelayanan, tetapi juga menempatkan akurasi dan validitas data sebagai prioritas utama. Hal ini penting mengingat kesalahan data kependudukan dapat berdampak pada aspek kepastian hukum dan hak sipil masyarakat di kemudian hari.

Orientasi pada kepastian hukum tersebut memperlihatkan bahwa tujuan program tidak dipersempit pada pencapaian target kuantitatif semata, seperti jumlah dokumen yang diterbitkan, tetapi juga pada kualitas dokumen kependudukan yang dihasilkan. Dengan demikian, Program Dasar Pinandu berupaya menyeimbangkan antara tuntutan efisiensi pelayanan dan prinsip kehati-hatian administratif. Pendekatan ini sejalan dengan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan secara nasional yang menekankan tertib administrasi, kejelasan identitas, dan perlindungan hak-hak warga negara.

Penerapan inovasi digital, seperti penggunaan tanda tangan elektronik (TTE) dan mekanisme cetak mandiri, semakin mempertegas kejelasan tujuan program dalam mendorong modernisasi pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi tersebut dirancang untuk meningkatkan efisiensi proses pelayanan, mempercepat penerbitan dokumen, serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi. Penggunaan TTE juga memberikan jaminan keabsahan hukum terhadap dokumen elektronik, sehingga masyarakat tidak lagi bergantung sepenuhnya pada dokumen fisik.

Selain itu, mekanisme cetak mandiri mencerminkan tujuan program dalam mendorong kemandirian dan partisipasi aktif masyarakat dalam proses pelayanan administrasi kependudukan. Meskipun demikian, implementasi inovasi digital tersebut tetap disertai dengan pengawasan dan verifikasi yang ketat oleh petugas Disdukcapil, sehingga tujuan efisiensi tidak mengorbankan aspek keamanan dan validitas data. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan program berjalan sejalan dengan arah kebijakan administrasi kependudukan nasional yang mendorong transformasi digital tanpa mengabaikan prinsip akuntabilitas.

Dengan demikian, dari aspek kejelasan tujuan, Program Jemput Bola Dasar Pinandu dapat dinilai telah berjalan dengan baik. Tujuan program dirumuskan secara jelas, dipahami oleh pelaksana, dan diterjemahkan secara konsisten dalam praktik pelayanan di lapangan. Konsistensi antara tujuan normatif kebijakan dan tindakan implementatif ini menjadi salah satu faktor pendukung efektivitas program dalam meningkatkan cakupan kepemilikan dokumen kependudukan serta kualitas pelayanan publik di Kabupaten Hulu Sungai Tengah.

#### **4. Pemantauan Program**

Pemantauan program merupakan indikator krusial dalam menilai efektivitas implementasi kebijakan publik, karena berfungsi sebagai instrumen pengendalian untuk memastikan bahwa pelaksanaan program berjalan sesuai dengan perencanaan, sasaran, serta tujuan yang telah ditetapkan. Dalam konteks Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu), pemantauan dilakukan melalui beberapa mekanisme, antara lain pengecekan kelengkapan dan keabsahan data administrasi kependudukan, evaluasi proses pelayanan di lapangan, serta koordinasi berkelanjutan antara petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan aparat desa sebagai mitra pelaksana di tingkat lokal.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemantauan program secara normatif telah dilaksanakan oleh pihak Disdukcapil, khususnya melalui proses verifikasi data sebelum dan sesudah pelayanan berlangsung. Setiap permohonan dokumen kependudukan yang diajukan oleh masyarakat diperiksa kembali untuk memastikan kesesuaian data dengan database kependudukan nasional. Selain itu, evaluasi internal juga dilakukan terhadap alur pelayanan, mulai dari tahap pendataan awal di desa hingga tahap penyelesaian dokumen di kantor Disdukcapil. Koordinasi dengan aparat desa menjadi bagian penting dalam proses pemantauan, terutama dalam hal klarifikasi data dan penelusuran kembali apabila ditemukan ketidaksesuaian administrasi.

Namun demikian, pemantauan program di lapangan belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah desa menjadi kendala utama yang memengaruhi efektivitas pemantauan secara real time. Kondisi ini menyebabkan petugas tidak dapat langsung memantau status pemrosesan dokumen secara daring pada saat pelayanan berlangsung. Selain itu, tingginya volume permohonan administrasi kependudukan yang masuk dalam waktu pelayanan yang relatif terbatas turut membebani kapasitas petugas dalam melakukan pemantauan secara menyeluruh. Ketergantungan pada sistem pusat yang terintegrasi secara nasional juga memperpanjang waktu

respon apabila terjadi gangguan teknis, sehingga sebagian tahapan lanjutan harus diselesaikan kembali di kantor Disdukcapil.

Keterbatasan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara desain kebijakan program yang ideal dengan kapasitas operasional di lapangan. Secara konseptual, Program Jemput Bola Dasar Pinandu dirancang untuk memberikan pelayanan cepat, tepat, dan tuntas di lokasi masyarakat. Namun dalam praktiknya, kondisi infrastruktur teknologi dan sumber daya manusia belum sepenuhnya mampu mendukung sistem pemantauan yang responsif dan berkelanjutan. Hal ini berimplikasi pada belum maksimalnya fungsi pemantauan sebagai alat pengendalian mutu pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan upaya penguatan sistem pendukung untuk meningkatkan efektivitas pemantauan program. Penguatan tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas infrastruktur jaringan internet di wilayah pelayanan, pengembangan sistem pemantauan yang lebih fleksibel dan adaptif terhadap kondisi lapangan, serta peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan teknis dan manajerial. Selain itu, mekanisme umpan balik (feedback) dari masyarakat dan aparat desa perlu diintegrasikan secara sistematis sebagai bagian dari pemantauan berkelanjutan. Dengan demikian, pemantauan tidak hanya berfungsi sebagai alat evaluasi administratif, tetapi juga sebagai sarana pembelajaran institusional dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan secara berkelanjutan.

## **5. Sintesis Pembahasan**

Berdasarkan keempat indikator efektivitas program menurut Budiani (2009), Program Jemput Bola Dasar Pinandu dapat dikategorikan cukup efektif. Ketepatan sasaran dan kejelasan tujuan program telah tercapai dengan baik, sementara aspek sosialisasi dan pemantauan program masih memerlukan penguatan. Hambatan yang dihadapi tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga mencerminkan adanya kesenjangan implementasi antara tujuan normatif kebijakan dan realitas di lapangan.

Digitalisasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola Dasar Pinandu menuntut kesiapan teknologi yang diimbangi dengan peningkatan kapasitas sumber daya manusia, penguatan sosialisasi substantif kepada masyarakat, integrasi sistem data lintas level, serta penguatan fungsi pemantauan yang berkelanjutan. Tanpa keselarasan tersebut, inovasi pelayanan berpotensi menghadirkan tantangan baru dalam pelayanan publik.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pelayanan pembuatan dokumen kependudukan melalui Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Jebol Dasar Pinandu) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan program tersebut **tergolong cukup efektif**. Penilaian ini didasarkan pada empat indikator efektivitas program, yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi program, kejelasan tujuan program, dan pemantauan program.

Dari aspek **ketepatan sasaran**, program telah berhasil menjangkau masyarakat desa dan kelompok yang memiliki keterbatasan akses terhadap pelayanan administrasi kependudukan. Namun, masih terdapat sebagian masyarakat yang belum siap secara administratif, sehingga pelayanan belum seluruhnya dapat diselesaikan secara optimal dalam satu kali kegiatan.

Ditinjau dari **sosialisasi program**, penyampaian informasi mengenai jadwal, prosedur, dan persyaratan pelayanan telah dilakukan dan mampu meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya dokumen kependudukan. Meskipun demikian, sosialisasi belum dilaksanakan secara merata dan berkelanjutan, sehingga pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pelayanan masih bervariasi.

Dari sisi **tujuan program**, Jebol Dasar Pinandu telah berkontribusi dalam meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan, mempercepat pelayanan, serta mendekatkan layanan kepada masyarakat. Namun, pencapaian tujuan tersebut belum sepenuhnya optimal akibat adanya kendala teknis, seperti keterbatasan jaringan internet, gangguan sistem aplikasi, dan tingginya beban kerja petugas.

Sementara itu, pada aspek **pemantauan program**, pengawasan pelaksanaan telah dilakukan melalui pelaporan dan koordinasi antar unit kerja. Akan tetapi, pemantauan belum dilaksanakan secara sistematis dan belum sepenuhnya berbasis indikator kinerja yang terukur, sehingga tindak lanjut evaluasi belum selalu menghasilkan perbaikan yang cepat dan berkelanjutan.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa efektivitas Program Jebol Dasar Pinandu masih dipengaruhi oleh beberapa faktor penghambat, yaitu keterbatasan kesiapan administrasi masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknis, keterbatasan sumber daya manusia, sosialisasi program yang belum merata, serta pemantauan dan evaluasi yang belum sistematis.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Program Jebol Dasar Pinandu telah berjalan sesuai dengan arah kebijakan dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat, namun pelaksanaannya masih menghadapi berbagai kendala struktural, teknis, dan sosial. Oleh karena itu, program ini dinilai **cukup efektif**, tetapi masih memerlukan penguatan agar dapat mencapai tingkat efektivitas yang lebih optimal dan berkelanjutan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdy, Y.A., Santoso, T. and Zakariya (2020) 'Efektivitas Pelayanan E-KTP dengan Sistem Door to Door (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto)'. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Budiani, N.W. (2009) 'Efektivitas Program Penanggulangan Pengangguran Karang Taruna "Eka Taruna Bhakti" Desa Sumerta Kelod Kecamatan Denpasar Timur Kota Denpasar', *Jurnal Ekonomi dan Sosial*, 2(1), pp. 49–57.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Hulu Sungai Tengah (2023) *Dokumen Pelaksanaan Program Jemput Bola Desa Sadar Lengkapi Administrasi Kependudukan (Dasar Pinandu)*. Barabai: Disdukcapil Kabupaten Hulu Sungai Tengah.
- Dwiyanto, A. (2008) *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto, A. (2011) *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah (2018) *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hidayat, R. and Nugroho, R. (2018) 'Efektivitas Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 14(1), pp. 45–58.
- Miles, M.B. and Huberman, A.M. (2007) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moleong, L.J. (2007) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

- Moleong, L.J. (2019) *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nazarudin (2013) ‘Efektivitas Pelaksanaan Kebijakan Program E-KTP (Studi Pelaksanaan Perekaman Data di Kabupaten Hulu Sungai Utara)’. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Ningtyas, D.R. and Setyawan, D. (2020) ‘Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi’, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 8(1), pp. 1–12.
- Rahmawati, Y. and Wibowo, A. (2021) ‘Program Jemput Bola dalam Meningkatkan Kepemilikan Dokumen Kependudukan’, *Jurnal Administrasi Negara*, 27(1), pp. 56–70.
- Saputra, F. (2017) *Efektivitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangkaraya dalam Mewujudkan Pelayanan Prima*. Palangkaraya: [Nama Perguruan Tinggi].
- Sari, L.R. and Suryana, I.N.M. (2019) ‘Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana’. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Sugiyono (2007) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono (2022) *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Vitaloka, D.A. (2019) *Efektivitas Pelayanan E-KTP di Kecamatan Loa Kulu Kabupaten Kutai Kartanegara*. Kutai Kartanegara: [Nama Perguruan Tinggi].
- Wahyudi, A. and Handayani, S. (2019) ‘Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Digital sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi’, *Jurnal Reformasi Administrasi*, 6(1), pp. 23–35.